**RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 2
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN
EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 11038-2021 OS/JARU-S2**

Lima, 31 de agosto del 2021

Expediente N° 202100116077

Recurrente: [REDACTED]
[REDACTED]

Materias: Excesivo consumo facturado

Suministro: [REDACTED]

Ubicación del suministro: [REDACTED]
[REDACTED]

Domicilio procesal: [REDACTED]

Resolución impugnada: N° GNLC-RES-07081-2021

SUMILLA: La empresa distribuidora deberá refacturar el consumo facturado en el recibo emitido el 14 de abril de 2021 y los cargos asociados a este, considerando 59,88 m³.

NOTA: Para facilitar la comprensión de la presente resolución, se sugiere la lectura del folleto explicativo que se adjunta.

1. ANTECEDENTES

- 1.1. **20 de abril de 2021.-** La recurrente, vía web de la empresa distribuidora, reclamó por el consumo facturado en el recibo N° S001-14595793, emitido el 14 de abril de 2021.
- 1.2. **3 de mayo de 2021.-** Mediante la Resolución N° GNLC-RES-07081-2021, la empresa distribuidora declaró fundado en parte el reclamo.
- 1.3. **20 de mayo de 2021.-** La recurrente presentó recurso de apelación contra la resolución N° GNLC-RES-07081-2021.
- 1.4. **25 de mayo de 2021.-** La empresa distribuidora elevó los actuados a esta Junta.

2. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

Determinar si la empresa distribuidora facturó correctamente el consumo incluido en el recibo emitido el 14 de abril de 2021.

3. ANÁLISIS

- 3.1 En el presente caso, es materia de reclamo, el consumo facturado en el recibo emitido el 14 de abril de 2021, que corresponde a una liquidación de consumos estimados de los recibos emitidos del 7 de agosto de 2020 al 15 de marzo de 2021 (consumos del 9 julio de 2020 al 5 de marzo de 2021), parte de los cuales fueron facturados durante el estado de emergencia nacional, según la facultad que se les otorgó a las empresas de distribución de emplear esta modalidad de facturación mediante el Decreto de Urgencia N° 035-2020.

RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 2
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 11038-2021 OS/JARU-S2

3.2 En tal sentido, según lo establecido en los procedimientos de reclamos vigente, y en la medida que recién se liquidó los consumos¹ estimados en la facturación cuestionada de abril de 2021, corresponde ser evaluado el presente reclamo sobre la base del “Procedimiento especial para la tramitación de los reclamos de los usuarios de los servicios públicos de electricidad y gas natural, derivados de las facturaciones emitidas durante el Estado de Emergencia Nacional²” (en adelante, Procedimiento Especial de Reclamos).

3.3 En el numeral 3.1 del Procedimiento Especial de Reclamos, vigente desde el 5 de julio de 2020 (publicada el 4 de julio de 2020), se establece que, en los reclamos por la facturación de uno o más recibos que incluyan estimaciones de consumo y/o su liquidación, las empresas distribuidoras de electricidad y gas natural, deberán comunicarse con sus usuarios para explicarles de forma detallada la siguiente **información obligatoria**:

- a) Estimaciones de consumo utilizadas para las facturaciones, y cómo fueron determinadas.
- b) Liquidación de consumos y lecturas del medidor utilizadas. También el promedio mensual de consumos con las lecturas del periodo de la liquidación y el promedio mensual de la facturación en dicho periodo.
- c) Detalle de la evolución de los consumos del usuario.
- d) Estado de cuenta, que incluya las facturaciones mensuales y pagos efectuados.

3.4 En el numeral 3.2 del Procedimiento Especial de Reclamos, se establece que, de no haber desistimiento del usuario, acuerdo de partes, ni comunicación con el usuario, la empresa distribuidora deberá resolver el reclamo. Y el numeral 3.2.1, señala que las resoluciones de primera instancia deberán contener como mínimo:

- a) La información señalada en los literales a) al d) del numeral 3.1 del artículo 3 del presente procedimiento;
- b) El sustento de los demás cargos reclamados, de ser el caso;
- c) La información al usuario sobre el plazo de quince (15) días hábiles que tiene para impugnar la resolución de primera instancia.

¹ Histórico de Consumos:

Meses	Fecha de Lectura	Lectura	Consumo m ³	Motivo de lectura
Abr-21	7/04/2021	1981.0	351.0	Lectura periódica
Mar-21	5/03/2021	1630.0	14.0	Estimación automática
Feb-21	5/02/2021	1616.0	13.0	Estimación automática
Ene-21	8/01/2021	1603.0	24.0	Estimación automática
Dic-20	8/12/2020	1579.0	0.0	Estimación automática
Nov-20	10/11/2020	1579.0	19.0	Estimación automática
Oct-20	12/10/2020	1560.0	19.0	Estimación automática
Set-20	9/09/2020	1541.0	14.0	Estimación automática
Ago-20	11/08/2020	1527.0	15.0	Estimación automática
Jul-20	9/07/2020	1512.0	79.0	Estimación automática
Jun-20	9/06/2020	1433.0	0.0	Lectura periódica
May-20	9/05/2020	1433.0	0.0	Lectura periódica
Abr-20	8/04/2020	1433.0	0.0	Lectura periódica
Mar-20	10/03/2020	1433.0	0.0	Lectura periódica
Feb-20	11/02/2020	1433.0	0.0	Estimación automática
Ene-20	10/01/2020	1427.0	0.0	Estimación automática
Dic-19	10/12/2019	1263.0	164.0	Estimación automática
Nov-19	12/11/2019	1099.0	0.0	Estimación automática

1.81
m³/día

Meses	Fecha de Lectura	Periodo de facturación (días)	Consumo diario (m3/día)	Consumo real (m3)
Abr-21	7/04/2021	33	1.81	59.88
Mar-21	5/03/2021	28	1.81	50.81
Feb-21	5/02/2021	28	1.81	50.81
Ene-21	8/01/2021	31	1.81	56.25
Dic-20	8/12/2020	28	1.81	50.81
Nov-20	10/11/2020	29	1.81	52.62
Oct-20	12/10/2020	33	1.81	59.88
Set-20	9/09/2020	29	1.81	52.62
Ago-20	11/08/2020	33	1.81	59.88
Jul-20	9/07/2020	30	1.81	54.44
	9/06/2020		Consumo total	548.00

(R) Consumos refactorados mediante Resolución N° 4635-2020-OS/JARU-SU2.

² Aprobado mediante la Resolución N° 079-2020-OS/CD

Por lo tanto, toda la información de la etapa informativa que exige el PER constituyen medios de prueba para resolver un reclamo por exceso de consumo (por facturaciones emitidas durante el estado de emergencia nacional que incluyan estimaciones de consumo y/o su **liquidación**) a fin de que la empresa distribuidora demuestre que la facturación o facturaciones reclamadas se han realizado correctamente, inclusive descartando errores de facturación o de lecturas, por ello se le ha otorgado un plazo adicional de treinta (30) días hábiles para que la empresa realice un análisis completo y motivado sobre las facturaciones en reclamo, antes de realizar la etapa resolutoria de treinta (30) días hábiles.

- 3.5 Sin embargo, **no obra en el expediente la documentación suficiente que acredite que la empresa distribuidora haya cumplido con la Etapa Informativa Obligatoria dispuesta en el artículo 3.1 del Procedimiento Especial de Reclamos, el mismo que ya se encontraba vigente a la fecha de emisión de su pronunciamiento de primera instancia.** Además, corresponde precisar que en el numeral 19.1 del “Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural”³, de aplicación supletoria al presente caso, se establece que la empresa de distribución **deberá acreditar el cumplimiento de las obligaciones que le impone la normativa respecto de la materia reclamada.**
- 3.6 En ese sentido, dado que la empresa distribuidora no acreditó el cumplimiento de los requisitos que son de su responsabilidad (**no realizó etapa informativa**), según lo establecido el numeral 3.1 del Procedimiento Especial de Reclamos, en el tiempo u oportunidad que exige dicho numeral, operó la preclusión⁴ regulada en el artículo 151 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444⁵ (en adelante, TUO de la LPAG) para actuar los medios probatorios necesarios para resolver un reclamo por excesivo consumo (referidos a facturaciones emitidas durante el estado de emergencia nacional por consumos estimados y/o su liquidación); por lo que corresponde amparar el reclamo.
- 3.7 El artículo 151 del TUO de la LPAG, establece que la preclusión por el vencimiento de plazos administrativos opera en procedimientos trilaterales (*como lo es el procedimiento administrativo de reclamos de los usuarios de los servicios públicos de electricidad y gas natural*), concurrenciales, y en aquellos que por existir dos o más administrados con intereses divergentes, deba asegurárselas tratamiento paritario (Cursiva y paréntesis nuestros). Esto es así porque incluso en doctrina se explica que los procedimientos trilaterales pueden ser iniciados en virtud de un reclamo de primer grado, o de “segundo grado, cuando lo que se presenta es la revisión de un acto emitido por una de las partes pretendiendo preliminarmente solucionar el diferendo. Por ejemplo, en “materia de servicios públicos donde el regulado ejerce la primera instancia y resuelve la controversia (...)”⁶.
- 3.8 En consecuencia, corresponde ordenar a la empresa distribuidora que refacture el consumo del recibo emitido el 14 de abril de 2021 y los cargos asociados a este, considerando un consumo de 59,88 m³ (consumo real demandado en el periodo de liquidación de julio de 2020 a abril de 2021).

³ Aprobado mediante la Resolución N° 269-2014-OS/CD.

⁴ La preclusión, se concibe, como la pérdida, extinción o caducidad de una facultad o potestad procesal por no haber sido ejercida a tiempo. El fundamento de la preclusión se encuentra en el orden consecutivo del proceso, es decir, en la especial disposición en que se han de desarrollar los actos procesales.

⁵ Aprobado mediante el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.

⁶ Morón Urbina, Juan Carlos. “Comentarios a Ley del Procedimiento Administrativo General”. Gaceta Jurídica, 15va ed., Lima, Agosto, 2020.

- 3.9 Cabe precisar que, de corresponder, la empresa distribuidora deberá reintegrar a la recurrente el pago que hubiese efectuado en exceso, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 77 del Texto Único Ordenado del Reglamento de Distribución de Gas Natural por Red de Ductos⁷.

4. RESOLUCIÓN

De conformidad con lo establecido en el artículo 12 del Reglamento de los Órganos Resolutivos de Osinergmin⁸, **SE RESUELVE:**

Artículo 1.º.- REVOCAR la Resolución N° GNLC-RES-07081-2021 y, en consecuencia, declarar **FUNDADO** el reclamo por el consumo facturado en el recibo emitido el 14 de abril de 2021.

Artículo 2.º.- La empresa distribuidora deberá refacturar el consumo del recibo emitido el 14 de abril de 2021 y los cargos asociados a este, considerando un consumo de 59,88 m³.

De corresponder, deberá reintegrar a la recurrente el pago que hubiese efectuado en exceso, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 77 del Texto Único Ordenado del Reglamento de Distribución de Gas Natural por Red de Ductos.

Artículo 3.º.- La empresa distribuidora deberá informar a Osinergmin y a la recurrente del cumplimiento de lo dispuesto en la presente resolución, dentro de los diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación, adjuntando los documentos en los que conste su cumplimiento (detalle de movimientos de la cuenta del suministro donde se precise las rebajas, saldos en disputa liberados e ingresados, entre otros).

Artículo 4.º.- DECLARAR agotada la vía administrativa; y, por tanto, si alguna de las partes involucradas en el presente procedimiento no estuviese conforme con lo resuelto tiene expedito su derecho a acudir a la vía judicial e interponer una demanda contenciosa administrativa, dentro del plazo de tres (3) meses contados desde la notificación de la presente resolución.

Firmado Digitalmente
por: BRASCHI O'HARA
Ricardo Abelardo Sixto
FAU 20376082114 hard
Fecha: 31/08/2021
19:43:18

Sala Unipersonal 2
JARU

⁷ Decreto Supremo N° 040-2008-EM.

⁸ Aprobado mediante la Resolución N° 044-2018-OS/CD.